

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP “UMM BAKERY”
DI MALANG**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pertanian
Strata Satu (S1) Pada Jurusan Agribisnis Fakultas Pertanian Peternakan
Universitas Muhammadiyah Malang



Oleh
MOHAMAD ILHAM ALAMSYAH
201410210311178

**PROGRAM STUDI AGRIBISNIS
FAKULTAS PERTANIAN PETERNAKAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
2018**


HALAMAN PERSETUJUAN
ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP “UMM BAKERY”
DI MALANG

Oleh:
MOHAMAD ILHAM ALAMSYAH
NIM : 201410210311178

Disetujui Oleh :


Pembimbing Utama

Tanggal, 08 Oktober 2018


Dr. Ir. Rahayu Relawati, M.M.
NIP. 19650101 199003 2 001

Pembimbing Pendamping

Tanggal, 08 Oktober 2018


Rahmad Pulung Sudibyo, SP. M.P.
NIP. 10502030370

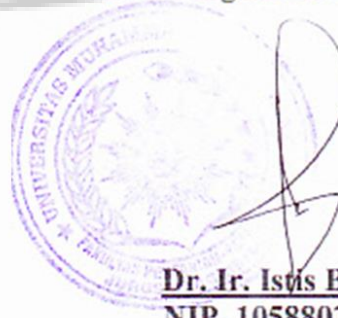
Malang, 08 Oktober 2018

Menyetujui :

Ketua Program Studi Agribisnis,



Dr. Ir. Aris Winaya, M.M.M.Si.
NIP: 19640514 199003 1 002




Dr. Ir. Istis Baroh, MP
NIP. 10588020061


HALAMAN PENGESAHAN
ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP “UMM BAKERY”
DI MALANG

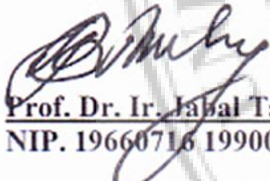
Oleh:
MOHAMAD ILHAM ALAMSYAH
NIM : 201410210311178

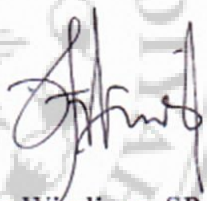
Disusun berdasarkan Surat Keputusan Dekan
Fakultas Pertanian Peternakan Universitas Muhammadiyah Malang
Nomor : 07/SK-AA/II/2019 dan Rekomendasi Komisi Skripsi
Fakultas Pertanian Peternakan UMM pada tanggal 8 Januari 2019 dan Keputusan
Ujian Sidang yang dilaksanakan pada tanggal 17 Januari 2019.

Dewan Penguji :


Dr. Ir. Rahayu Relawati, MM
NIP. 19650101 199003 2 001


Rahmad Pulung Sudibyo, SP, MP
NIP. 10502030370



Prof. Dr. Ir. Jajal Tarik Ibrahim, M.Si
NIP. 19660716 199003 1 002

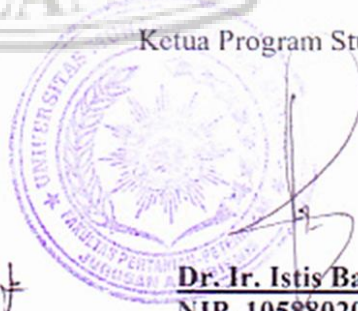

Livia Windiana, SP., M.Agr
NIP. 10517080607

Malang, 17 Januari 2019
Mengesahkan,




Dekan,
Fakultas Pertanian Peternakan


Dr. Ir. David Hermawan, M.P., IPM.
NIP. 19640526 199003 1 003



Ketua Program Studi Agribisnis


Dr. Ir. Istis Baroh, MP
NIP. 10588020061

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini, Saya :

Nama : Mohamad Ilham Alamsyah
NIM : 201410210311178
Program Studi : Agribisnis
Surel : Ilham.alamsyah95@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi dengan judul Analisis Kepuasan Konsumen terhadap “UMM *Bakery*” di Malang adalah asli dan benar karya saya sendiri, bukan karya yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, baik sebagian atau keseluruhan, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan daftar pustaka.
2. Skripsi ini bukan hasil karya orang lain dan bukan merupakan hasil plagiasi atau jiplakan dari hasil karya orang lain.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar - benarnya, apabila terdapat unsur penyimpangan maka saya bersedia menerima sanksi akademis dan sanksi - sanksi lainnya yang berlaku.

Malang, 17 Januari 2019
Yang Membuat Pernyataan,

Mohamad Ilham Alamsyah

BIODATA PENULIS



Mohamad Ilham Alamsyah, anak ke empat dari 5 bersaudara lahir di Kota Mojokerto, 01 Februari 1995. Penulis merupakan anak ke empat dari lima bersaudara pasangan Ayahanda Sujono dan Ibunda Tutik Nurhelis (Alm). Penulis menyelesaikan tingkat sekolah dasar di SDN Wates 6 Kota Mojokerto, lulus pada tahun 2007. Penulis melanjutkan pendidikan menengah pertama di SMPN 3 Peterongan Jombang, lulus pada tahun 2010. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan menengah atas di SMAN 3 Mojokerto lulus pada tahun 2013. Selanjutnya pada tahun 2014, penulis melanjutkan pendidikan di Universitas Muhammadiyah Malang dan diterima sebagai Mahasiswa

Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Peternakan. Selama perkuliahan penulis aktif di lembaga intra kampus menjadi anggota bidang Informasi dan Komunikasi di Himpunan Mahasiswa Jurusan Agribisnis pada tahun 2015 - 2016. Menjadi Co Trainer di UPT.P2KK Universitas Muhammadiyah Malang pada tahun 2017 - 2018. Sebagai mahasiswa Part Time di Laboratorium Agribisnis pada tahun 2018 - 2019.



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur kami panjatkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufik dan hidayah-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul “Analisis Kepuasan Konsumen terhadap “UMM *Bakery*” di Malang” dengan baik dan benar. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat mendapatkan gelar Strata Satu (S1) Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian dan Peternakan, Universitas Muhammadiyah Malang.

Penulis menyadari bahwa dalam melakukan penulisan skripsi ini tidak sedikit kendala yang dialami penulis, namun berkat bantuan dari bimbingan oleh dosen pembimbing dan rekan - rekan serta kerja keras saya dalam penyelesaian skripsi ini, dan tidak lupa berkat berkah dari Allah SWT kendala-kendala tersebut dapat teratasi. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada Ibu Dr. Ir. Rahayu Relawati, MM selaku dosen pembimbing utama dan Bapak Rahmad Pulung Sudibyo, SP.,MP selaku dosen pembimbing pendamping yang telah baik dengan sabar, teliti, tulus, serta ikhlas meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan bimbingan, motivasi, arahan, serta saran-saran yang sangat berharga kepada penulis selama menyusun skripsi. Selanjutnya ucapan terima kasih penulis sampaikan pula kepada :

1. Bapak Drs. H. Fauzan, M.Pd. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Bapak Dr. Ir. David Hermawan, M.P., IPM, selaku Dekan Fakultas Pertanian Peternakan Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Ibu Dr. Ir. Istis Baroh, MP. selaku Ketua Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Peternakan Universitas Muhammadiyah Malang.

4. Ibu Dr. Ir Rahayu Relawati, MM dan Bapak Rahmad Pulung Sudibyo, SP.,MP selaku dosen pembimbing saya.
5. Bapak Prof. Dr. Ir. Jabal Tarik Ibrahim, M.Si dan Ibu Livia Windiana, SP.,M.Agr. selaku dosen penguji saya.
6. Kedua Orang Tua yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materil serta doa dan nasihat dalam segala hal, serta Alm. Ibunda tercinta.
7. Ibu Hj. Siti Aisyah dan Ibu Hj. Nur Khasanah serta keluarga tercinta yang sangat banyak memberikan bantuan yang tak ternilai baik bantuan moril, material, arahan, rohani dan doa-doa selama menempuh jenjang pendidikan.
8. Rekan - rekan Mahasiswa Program Studi Agribisnis khususnya angkatan 2014 kelas D dan , beserta teman Co. Trainer P2KK yang telah banyak membantu dan memberikan motivasi serta masukan, dan kerja samanya.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Akhirnya, dengan segala kerendahan penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini sehingga penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penelitian selanjutnya.

Malang, 17 Januari 2019

Mohamad Ilham Alamsyah
201410210311178

DAFTAR ISI

Isi	Halaman
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
BIODATA PENULIS	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR BAGAN	xiii
DAFTAR GRAFIK	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan dan Kegunaan Penelitian	3
1.2.1 Tujuan Penelitian	3
1.2.2 Kegunaan Penelitian	4
1.3 Batasan Istilah	4
1.4 Pengukuran Variabel	5
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	 7
2.1 Penelitian Terdahulu	7
2.2 Landasan Teori	12
2.2.1 Teori Kepuasan Konsumen	12
2.2.2 Bauran Pemasaran (Marketing Mix)	12
2.2.3 Kualitas pelayanan	16
2.2.4 Konsumen	17
2.3 Kerangka Pemikiran	19

BAB III METODE PENELITIAN.....	21
3.1 Lokasi dan waktu penelitian	21
3.2 Populasi dan Penentuan Sampel	21
3.2 Jenis dan Sumber Data	22
3.3 Metode Pengambilan Data.....	22
3.5 Variabel Penelitian	23
3.6 Pengujian Instrumen	24
3.7 Metode Analisis Data.....	29
3.7.1 Analisis PLS	29
3.7.2 Pengukuran	32
 BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI.....	 33
4.1 Gambaran umum perusahaan	33
4.2 Sejarah UMM <i>Bakery</i>	33
4.3 Letak geografis	35
4.4 Visi, Misi dan Motto UMM <i>Bakery</i>	36
4.5 Struktur Organisasi	35
4.6 Produk UMM <i>Bakery</i>	38
 BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	 41
5.1 Karakteristik Responden.....	41
5.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	41
5.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	42
5.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal	43
5.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	44
5.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	45
5.1.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	45
5.2 Tingkat Kepuasan Konsumen.....	46
5.2.1 Kepuasan Konsumen Terhadap Produk UMM <i>Bakery</i>	47
5.2.2 Kepuasan Konsumen Terhadap Harga UMM <i>Bakery</i>	49
5.2.3 Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan UMM <i>Bakery</i>	51
5.2.4 Kepuasan Konsumen Terhadap Promosi UMM <i>Bakery</i>	52
5.2.5 Kepuasan Konsumen Terhadap UMM <i>Bakery</i>	54

5.3	Uji Instrumen Penelitian.....	56
5.3.1	Perhitungan Kategori Variabel.....	56
5.3.2	Evaluasi Inner Model.....	61
5.3.3	Pengujian hipotesis.....	63
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....		69
6.1	Kesimpulan.....	69
6.2	Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA		71
LAMPIRAN		73



DAFTAR TABEL

No.	Isi	Halaman
	Tabel 1.1 Konsumsi Roti Per Kapita	2
	Tabel 3.1 Variabel Laten	23
	Tabel 3.2 Variabel Indikator	24
	Tabel 3.3 Hasil Pengujian <i>Convergen Validity</i> Tahap 1	26
	Tabel 3.4 Hasil pengujian <i>convergent validity</i> tahap 2	27
	Tabel 3.5 hasil pengujian <i>composite reliability</i> tahap 1	28
	Tabel 3.6 Hasil Pengujian <i>Composite Reliability</i> Tahap 2	28
	Tabel 3.7 Bobot dan Kategori Pengukuran Data	32
	Tabel 5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	41
	Tabel 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	42
	Tabel 5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Tempat Tinggal	43
	Tabel 5.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	44
	Tabel 5.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	45
	Tabel 5.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	46
	Tabel 5.7 Kepuasan Konsumen Terhadap Produk	47
	Tabel 5.8 Kepuasan konsumen terhadap Harga	49
	Tabel 5.9 kepuasan konsumen terhadap pelayanan	51
	Tabel 5.10 Kepuasan Konsumen Terhadap Promosi	52
	Tabel 5.11 Kepuasan Konsumen	54
	Tabel 5.12 Hasil pengujian <i>convergent validity</i>	59
	Tabel 5.13 Hasil pengujian <i>discriminant validity</i>	60
	Tabel 5.14 Hasil pengujian dari <i>composite reliability</i>	61
	Tabel 5.15 Nilai <i>R-Square</i> (R^2)	62
	Tabel 5.16 Hasil Pengujian Hipotesis	64

DAFTAR GAMBAR

No.	Isi	Halaman
	Gambar 5.1 Hasil analisis pengaruh produk (X1), harga, (X2), pelayanan (X3), promosi (X4) terhadap kepuasan konsumen (Y).....	63

DAFTAR BAGAN

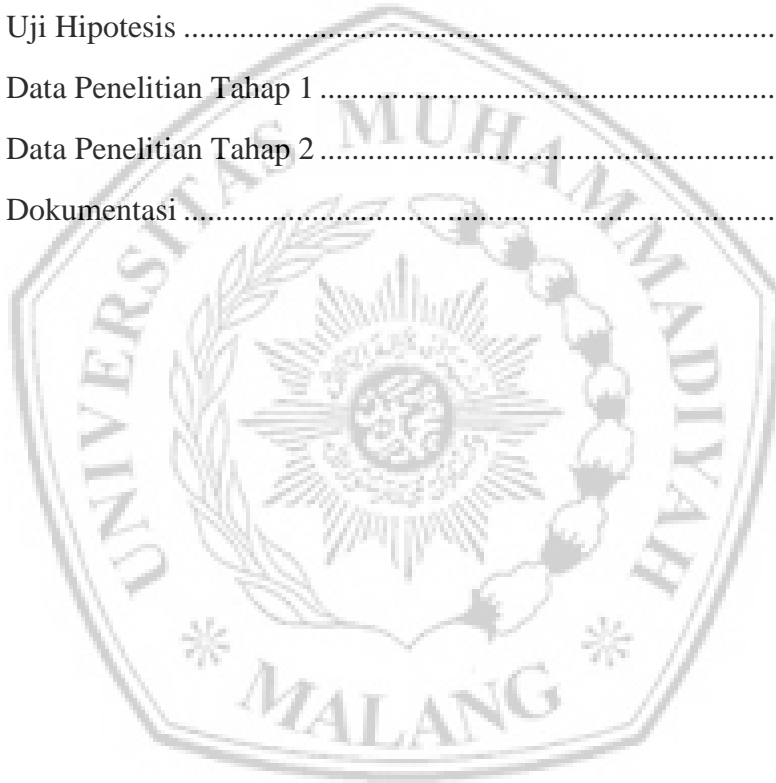
No.	Isi	Halaman
	Bagan 2.1 Kerangka Pemikiran.....	19
	Bagan 3.1 Tahapan Pengujian Model PLS.....	31

DAFTAR GRAFIK

No.	Isi	Halaman
	Grafik 5.1 Kepuasan Konsumen Terhadap Produk UMM Bakery	48
	Grafik 5.2 Kepuasan Konsumen Terhadap Harga UMM Bakery	50
	Grafik 5.3 Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan UMM Bakery.....	51
	Grafik 5.4 Kepuasan Konsumen Terhadap Promosi UMM Bakery.....	53
	Grafik 5.5 Kepuasan Konsumen Terhadap UMM Bakery	55

DAFTAR LAMPIRAN

No.	Isi	Halaman
Lampiran 1.	Kuesioner	73
Lampiran 2	Karakteristik Responden	76
Lampiran 3.	Pengujian Kuesioner Tahap 1	78
Lampiran 4.	Pengujian Kuesioner Tahap 2	80
Lampiran 5.	Hasil Analisis PLS	82
Lampiran 6.	Uji Hipotesis	84
Lampiran 7.	Data Penelitian Tahap 1	85
Lampiran 8.	Data Penelitian Tahap 2	87
Lampiran 9.	Dokumentasi	89



DAFTAR PUSTAKA

- Amanah, D. (2010). Pengaruh harga dan kualitas produk terhadap kepuasan konsumen pada majestyk bakery & cake shop cabang H.M Yamin Medan. *Jurnal Ecodemica*, 2(1). <https://doi.org/10.17605/OSF.IO/HNGVJ>
- F.Engel, J., D.Blackwell, R., & W.Miniard, P. (1994). *Perilaku Konsumen* (keenam). Jakarta: Binarupa Aksara.
- Hair JR, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis* (7th ed.). New Jersey: Pearson Education Inc.
- Hussein, A. S. (2015). *Penelitian Bisnis dan Manajemen Menggunakan Partial Least Squares (PLS) dengan SmartPLS 3.0. Modul Ajar*.
- Kotler, P. (1999). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Prenhallindo.
- Lasander, C. (2013). Citra Merek, Kualitas Produk, dan Promosi Pengaruhnya terhadap Kepuasan Konsumen pada Makanan Tradisional (Survey Pada Industri Rumah Tangga Dodol Daging Pala Audia di Tahuna Kab. Sangihe), *I*(3), 284–293.
- Lenzun, J. J., & Adare, J. D. D. M. D. (2014). Pengaruh kualitas produk, harga dan promosi terhadap kepuasan pelanggan kartu prabayar telkomsel, *2*(3), 1237–1245.
- Liskawati Sihalohe, E. M. dan R. Y. (2014). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Rumah Makan Vegetarian di Kota Pekanbaru, *I*(2), 1–14.
- Putri, galuh insani. (2017). Analisis Harga, Kualitas Produk, dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian yang mempengaruhi Loyalitas Pengecer Bumbu Tabur Venus di Kota Semarang, (1), 1–15.
- Runtunuwu, J. G., Oroh, S., & Taroreh, R. (2014). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Cafe Dan Resto Cabana Manado. *Jurnal EMBA*, 2(3), 1803–1813.
- Santoso, I. (2016). Peran Kualitas Produk dan Layanan, Harga dan Atmosfer Rumah Makan Cepat Saji terhadap Keputusan Pembelian dan Kepuasan Konsumen. *Jurnal Manajemen Teknologi*, 15(1), 94–109.
- Sembiring, I. J. (2014). Kepuasan Pelanggan dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan (Studi pada Pelanggan McDonald ' s MT . Haryono Malang), *15*(1), 1–10.

Statistik, B. P., & Timur, P. J. (2014). Konsumsi Rumah Tangga di Jawa Timur 2014.

Sugianto, J., & Sugiharto, S. (2013). Analisa Pengaruh Service Quality, Food Quality dan Price Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Yung Ho Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 1(2), 1–10. <https://doi.org/10.1016/j.cemconres.2004.01.008>

Sugiyono, P. D. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.

Susila, B., Sumarwan, U., & Kirbrandoko. (2014). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Brand Switching Behavior Minuman Teh Dalam Kemasan, 7(3), 193–201.

Whitney, F. . (1960). *The Elements of Resert. Asian Eds.* Osaka: Overseas Book Co.

widyastuti Tri, I. 2355-0295. (2017). Pengaruh Harga dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Tempe. *Jurnal Ecodemica*, 1(2), 233–240.

